

Kamps

Ausgangslage

Kamps suchte eine Lösung für ein schnelleres und transparenteres Qualitätssicherungssystem, als es bis dato bei den Franchiseunternehmen im Einsatz war.

Anforderungen

1. Shop-Audits mussten so schnell wie möglich an die wichtigsten Adressaten gebracht werden können, was bei e-QSS über MDA- und Serverlösungen gelang.
2. Das System musste sich an die Kamps-spezifische Auditierung anpassen. Dafür waren eine Vielzahl von Anpassungen bei e-QSS notwendig.
3. An den Bericht mussten Fotos angehängt werden können.
4. Eine umfangreiche und sehr differenzierte Auswertung musste gewährleistet sein. Auch das verlangte entsprechende Softwareanpassungen.
5. Das System durfte nicht zu kostspielig werden.



Argumente für e-QSS

Trotz der erforderlichen Anpassungen gab es zu e-QSS keine Alternative, andere Angebote waren schon im Ansatz zu unflexibel. Den Ausschlag für e-QSS gaben die Anpassungsfähigkeit an die bei Kamps bestehenden Systeme, die hohe

- **Software:** e-QSS Server-Version mit 50 Lizenzen
- **Individuelle Programmierung:** Individuelle Shop-audits mit Einblendung der letzten Prüfung, Wartungs-Koordination und Einsatzplanung, SAP-Schnittstelle
- **Einsatzgebiete:** Shopaudits mit Serviceprüfungen, Wartungs- und Reparaturdokumentation

Flexibilität des Tools und das hohe Tempo von Neumann & Neumann bei der Entwicklung individueller Lösungen, außerdem der gute persönliche Kontakt und die kompetente Beratung.

Einführung

Im Jahr 2003 fiel die Entscheidung, e-QSS zu kaufen und in Eigenregie einzusetzen. Eingeführt wurde es vom QM-Verantwortlichen im Oktober 2004 über einen sehr engen Personenkreis und unter Einbindung der IT-Abteilung von Kamps.

Kosten und Nutzen

Die Einführung der Qualitätschecks mit e-QSS kostete etwa 35.000 Euro einschließlich vieler Softwareanpassungen. Der Nutzen für die einzelnen Backshops liegt vor allem in der Schnelligkeit, mit der die Berichte an die verantwortlichen Stellen gehen, in der größeren Anzahl von Auswertungen, was mehr Transparenz und Nutzen bedeutet, zudem in den grafischen und damit sehr übersichtlichen und nachvollziehbaren Darstellungen. Für Kamps insgesamt liegt der Gewinn vor allem in den schnelleren Reaktionszeiten und darin, dass dieses System von vielen Kunden und Geschäftspartnern sehr positiv bewertet wird, wobei sich das Preis-Leistungsverhältnis im Rahmen hält.

Fazit und Ausblick

In sämtlichen Backshops von Kamps werden mit Hilfe von e-QSS etwa 300 Prüfkriterien in den Kategorien Warenpräsentation, Werbeaktionen, Verkaufspersonal & Service, Produktqualität, Sauberkeit & Hygiene, Verfügbarkeit der Ware sowie Einrichtung & Technik geprüft. Die Qualitätskontrollen führt ein Qualitätsteam von vier Personen täglich durch. Thomas Teska, Leiter Qualitätssicherung bei Kamps, würde den vom Vorgänger eingeschlagenen Weg immer wieder gehen, die Umstellung kam zum richtigen Zeitpunkt. Hausintern sei man sehr froh über diesen Weg. Er selber empfehle die Lösung jederzeit weiter.

Die Referenz interessiert Sie? Gerne stellen wir den Kontakt zum Ansprechpartner her!